



Memòria de sostenibilitat 2012

ACEFAT publica el desenvolupament i compliment de les activitats desenvolupades entre l'1 de gener del 2012 i el 31 de desembre de l'any 2012. És el quart any que publica la memòria de sostenibilitat, seguint la metodologia de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" versió 3.1 del Global Reporting Initiative.

Presentació



Salutació del Director gerent

Benvolgut lector/a,

Us presentem l'edició de la quarta memòria de sostenibilitat publicada per ACEFAT. El camí recorregut des de l'incipient compromís amb la Responsabilitat Social, que va representar la primera publicació, ha estat intens i amb un balanç molt fructífer. Però no hem fet més que recórrer les primeres etapes d'una ruta, no sempre fàcil, que eixampla els seus horitzons de forma permanent, el que significa perseverar i aprofundir, amb més energia si escau, en els principis de la nostra cultura empresarial.

El rerefons del marc econòmic ha marcat, molt clarament, l'agenda del 2012, plantejant el repte de conciliar la nostra política de millora contínua i de compromís social amb requeriments d'estabilització i adaptació a un entorn complicat. En aquest sentit, una de les principals inquietuds ha estat la de preservar la nostra sensibilitat en la direcció de persones, especialment necessària per mantenir la confiança i el compromís dels treballadors, particularment davant la sempre delicada situació de fer front a una reducció de plantilla de 4 persones.



El fet d'assolir la desena posició en el ranking "Best Places to Work Pimes", elaborat per Great Place to Work®, no només representa una gran satisfacció, sinó que ens donaria a entendre que estem treballant en la línia correcta.

Entre les diferents iniciatives per la sostenibilitat, desenvolupades al llarg del 2012, ens agradaria destacar dues en particular:

L'elaboració d'un Pla d'Igualtat i el Protocol de no violència, que dotarà als treballadors i a l'empresa de més instruments de prevenció i protecció.

Així com la continuïtat de projectes engegats per elevar el nostre compromís amb l'entorn, la comunitat i la societat, com ara la renovació dels compromisos per la sostenibilitat, adquirits amb el Pacte Mundial, i la signatura del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022, dins del marc de l'Agenda 21 de Barcelona.

Per finalitzar, una breu anotació sobre la propera memòria, corresponent al 2013, en què us presentarem els resultats de l'enquesta de satisfacció dels clients i les millores plantejades arran de la mateixa.

Tot agraint el vostre interès, no em queda més que convidar-vos a la lectura de la nostra memòria.

Josep Maria Miranda
Director Gerent

Salutació del President



Benvolguts/udes,

Són ja 23 anys els que porta ACEFAT afegint valor a aquesta ciutat i als seus ciutadans, a les empreses que la integren i a les que utilitzen els seus serveis. Una trajectòria realment d'avantguarda, de rigor i de col·laboració. I per quart cop des de 2008 es publica una Memòria d'aquest tipus, en aquest cas reflex de la feina realitzada en el darrer any.

No obstant, aquest és un document de síntesi. El més important és la feina que es realitza cada dia, que dóna sentit a tot el que aquí es descriu. Costa imaginar la ciutat sense tota aquesta coordinació permanent, degoteig de decisions constants per garantir el menor impacte de les obres sobre la vida dels ciutadans, amb un especial èmfasi en la qualitat. Aquesta eina de què consta l'Ajuntament i les empreses és realment un privilegi avalat pel seu historial sostenible de bones pràctiques.

Estem davant d'un cas paradigmàtic de col·laboració públic-privada que demostra que els nostres objectius comuns i la voluntat de treballar de la mà, són més forts que les nostres divergències. Amb una bona gestió i direcció no només es pot avançar amb la feina quotidiana, sinó que es poden implementar noves idees i iniciatives amb eficàcia i sentit comú.

El model i les accions estratègiques comuns han portat a un ús intensiu d'avenços tecnològics que agilitzen els serveis als clients, els fan més fiables i permeten una feina de màxima qualitat que minimitza els riscos. Aquests avenços es consoliden cada vegada més i constitueixen un exemple escalable no només dintre del nostre continu urbà. Altres ciutats s'interessen en aquest model de funcionament i Nacions Unides atorga a Barcelona el reconeixement com a ciutat Model de la resiliència urbana en les Infraestructures i els Serveis.

Però ni molt menys hem arribat al lloc que volem. A mesura que es va avançant es van detectant noves millores dels sistemes de qualitat i gestió i es plantegen nous reptes.

Aquest és l'esperit que caracteritza ACEFAT, des de 1990 i encara més en el moment actual. Aquesta ciutat està vivint una especial transformació i les infraestructures que serveixen de base als serveis que rep el ciutadà s'estan convertint, cada vegada més, en un referent internacional per la seva qualitat.

Esperem que la informació que trobeu en aquesta Memòria us sigui d'utilitat, donant així sentit a aquesta publicació.

Manuel Valdés López

Gerent Adjunt d'Infraestructures i Coordinació Urbana

A handwritten signature in blue ink on a light yellow background. The signature is stylized, starting with a large 'M' and ending with a period.

Abast de la memòria

L'abast d'aquesta memòria de sostenibilitat cobreix totes les activitats desenvolupades per ACEFAT, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any 2012. La propera memòria farà referència a l'exercici del 2013, mantenint la freqüència de publicació anual.

Per definir els continguts de la memòria s'ha seguit la metodologia de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" versió 3.1 del *Global Reporting Initiative*.

Compliment dels principis del Global Reporting Initiative

Principis	ACEFAT...
Materialitat	... ha recollit quina és la informació més significativa mitjançant l'enquesta de materialitat, i reunions internes.
Participació dels grups d'interès	... hem obtingut aportacions dels grups d'interès gràcies a processos de participació presencial, enquesta de materialitat i consulta a experts en RSE.
Context de sostenibilitat	... informa de l'impacte de la seva activitat en el desenvolupament futur de l'entorn local, regional i global.
Exhaustivitat	... disposa d'uns indicadors i d'un Sistema Integrat de Gestió certificat que garanteixen l'exhaustivitat.

Tanmateix, ACEFAT garanteix l'acompliment dels següents principis: **Equilibri, Comparabilitat, Precisió, Periodicitat, Claredat i Fiabilitat.**















Per comunicar o preguntar qualsevol fet referent a aquesta memòria de sostenibilitat o a l'activitat d'ACEFAT:

rse@acefat.com

Indicadors clau

Resum d'indicadors

	29 persones treballadores en plantilla		97% plantilla amb contracte indefinit
	72% de dones en plantilla		2.282.881,73 € ingressos totals
	44.714,00 Kwh d'energia consumida		13,4 t d'emissions de CO2
	El consum d'energia en valor absolut s'ha reduït un 13,2%		0% índex de rotació voluntària 13,4% índex de rotació no voluntària
	300 €/persona d'inversió en formació 32 hores de formació per persona de mitjana		Sistema d'informació eGios: 163 entitats (41 administració + 122 promotors) i 1.080 usuaris eWise: 842 nous usuaris i 38.622 peticions de projectes
	Gestió, coordinació i tramitació d'obres 630 llicències Assenyalaments: 627 canalitzacions, 2.815 ramals, 8.696 avaries i cales Longitud obra: 77.377 m		Qualitat urbana 1.314 obres controlades 10.030 visites 567 actes de replanteig 510 reclamacions tramitades 49 consultes tramitades

Perfil

ACEFAT AIE és una Agrupació d'Interès Econòmic [\[1\]](#) dinàmica, innovadora, i pionera, de 29 treballadors, amb un valor econòmic creat de 2.282.881,73 euros i d'abast territorial estatal.

La finalitat bàsica d'ACEFAT és la sostenibilitat de l'espai urbà, accessibilitat, ambientalització i informació de les obres.

Podeu consultar la **Missió, Visió i Valors** a la pàgina 15 de la Memòria de Sostenibilitat de 2011.

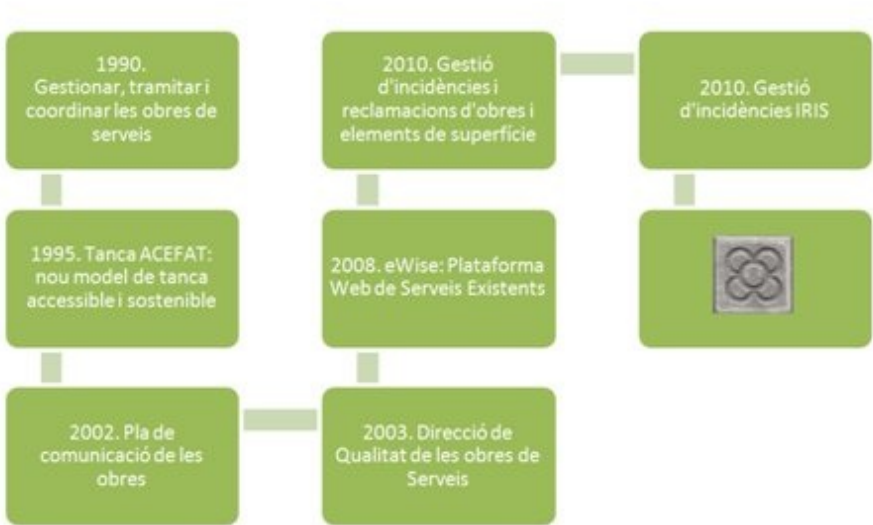
Els **socis d'ACEFAT** són:



ACEFAT participa de la **gestió les obres de serveis** amb els objectius de:

- Minimitzar el seu impacte sobre el territori, les persones i l'activitat.
- Reduir el volum d'obres gràcies a la coordinació de les mateixes.
- Millorar la qualitat urbana de les intervencions, amb especial incidència en aquells aspectes associats a la prevenció de riscos d'accidents, garantia de subministrament i molèsties a les persones.

Les **línies d'activitat** d'ACEFAT segons el moment d'inici:

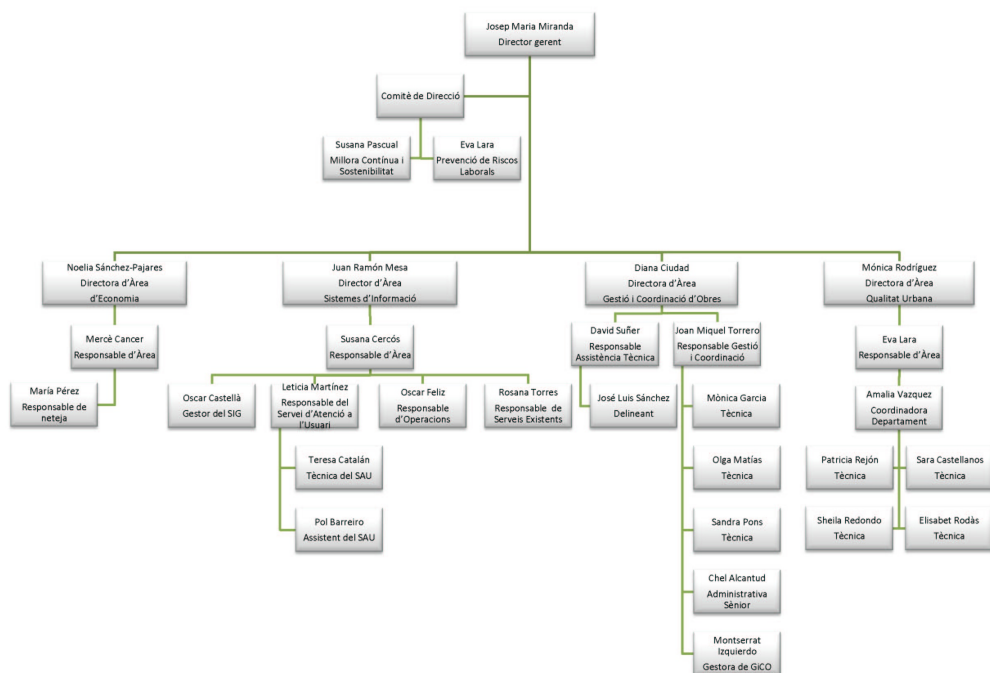


Abast de l'activitat



A data 31 de desembre del 2012 hi havia 29 persones treballadores.

Nota: la Responsable de Qualitat Urbana i la Responsable de Prevenció de Riscos Laborals és la mateixa persona.



[1] AIE: organització sense ànim de lucre

Els òrgans de govern



Estratègia

*El **Sistema Integrat de Gestió** garanteix l'acompliment dels objectius i les fites planificades. Al març del 2012 superem el primer seguiment de la segona certificació amb dues no conformitats menors, una de l'àmbit de qualitat i l'altre de medi ambient.*

Es modifica la **política integrada** a l'incorporar el compromís amb la igualtat d'oportunitats.

A l'octubre del 2012 es renova el **Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022**, dins del marc d'Agenda 21 de Barcelona.

Tanmateix la publicació de la quarta **memòria de sostenibilitat** segons GRI, donant conformitat als requisits del Pacte Mundial, consolida aquesta eina com a mecanisme per comprovar l'acompliment de la millora contínua del sistema, així com de la transparència.

Grups d'interès

De cara a l'elaboració d'aquesta memòria **hem millorat els processos de participació amb els grups d'interès, simplificant l'enquesta de materialitat, i segmentant més els contactes als qui ens hem dirigit.**

IDENTIFICACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS



PROCESSOS DE RELACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

La informació i interacció amb els grups d'interès en relació a la informació de l'acompliment de l'organització i del seu impacte, tant positiu com negatiu, s'ha realitzat mitjançant els següents processos:

- Avaluació de la materialitat mitjançant una enquesta
- Consulta a experts en RSE
- Reunió presencial amb persones interessades en conèixer el sistema integrat de gestió i la memòria de sostenibilitat, dins del marc de la 4a setmana de RSE i les persones assistents al curs de Sistemes Integrats de gestió organitzat pel COAMB

ANÀLISI DE L'ENQUESTA DE MATERIALITAT

La memòria de sostenibilitat del període 2011 es va enviar durant el primer trimestre del 2013, per correu electrònic, a persones dels grups d'interès de relació directa i indirecta i lligada a l'activitat. Tanmateix, es va acompanyar amb una enquesta sobre la materialitat dels seus continguts.

Es va enviar a 256 contactes, un 82% menys de contactes que l'enquesta enviada durant el 2009, i es van obtenir 17 respostes, havent baixat la participació també en un 82%.

Totes les persones que han participat en el procés voldrien continuar rebent la memòria de sostenibilitat en les properes edicions. La satisfacció general davant la memòria, ha estat d'un 3,8 amb la distribució que es contempla en el gràfic.

I els punts que més interessen a cada dimensió o aspecte, per ordre d'interès, són:

Les accions de millora de la memòria prioritzades pels enquestats:

- Grups d'interès: millorar la informació en referència a ciutadans, clients, proveïdors i personal d'ACEFAT.
- Activitat: facilitar informació sobre el desenvolupament ambiental de les empreses contractistes.
- Grups d'interès: conèixer els interessos dels nostres grups d'interès mitjançant l'enquesta de materialitat o altres processos participatius.
- Comunicació: termini de publicació de la memòria.
- Activitat: millorar la informació relacionada amb els indicadors.

Altres comentaris o suggeriments de millora

- El nivell dels continguts de la memòria és molt bo, però entenc que ACEFAT sigui responsable per l'impacte ambiental dels seus clients. A les hores, a la propera Memòria, m'agradaria veure quines mesures està adoptant ACEFAT per reduir l'impacte dels seus clients i, si possible, els resultats assolits per ells després d'aplicar aquestes mesures.
- Molt bona feina! Felicitats.
- A més de baixar les seves emissions directes i indirectes de CO₂, em sembla que ACEFAT podria adoptar accions per neutralitzar-les (plantant arbres). Si a la llarga, l'empresa aconsegueix acumular crèdits de carbó, això podria ser distribuït entre els seus clients.

REUNIONS PRESENCIALS

Es realitzen reunions presencials amb diferents representants dels grups d'interès, convidats mitjançant la jornada de portes obertes de la 4a Setmana de la RSE i les persones assistents al curs de Sistemes Integrats de Gestió organitzat pel Col·legi d'Ambientòlegs i on col·labora ACEFAT.

CONSULTA A EXPERTS EN RSE

L'experta en RSE conclou que la memòria d'ACEFAT del 2011 està en un estadi molt avançat de l'elaboració d'informes, i proposa els següents reptes a considerar pels exercicis futurs:

- Adaptació i consolidació de l'informe de RS com a informe de revisió del sistema integrat
- Auditoria de l'informe per un tercer independent
- Potenciació de l'aspecte comunicatiu de l'informe de RS (consolidant un document com l'actual com a informe de gestió, però treballant d'altres elements comunicatius)
- Traducció de l'informe al castellà (tot el document o els elements comunicatius)

PLA DE MILLORES DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

Amb la memòria actual s'ha acabat de donar compliment al 100% amb les mesures de comunicació proposades a l'enquesta de materialitat del 2008: l'elaboració d'una versió curta de la memòria i la traducció dels continguts a altres idiomes.

A continuació la planificació de les mesures per millorar la informació de l'activitat d'ACEFAT en els aspectes ambiental, social i econòmic, on també es comencen a introduir els nous aspectes que inclou la versió G4 de la guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative.

Vector social



Persones

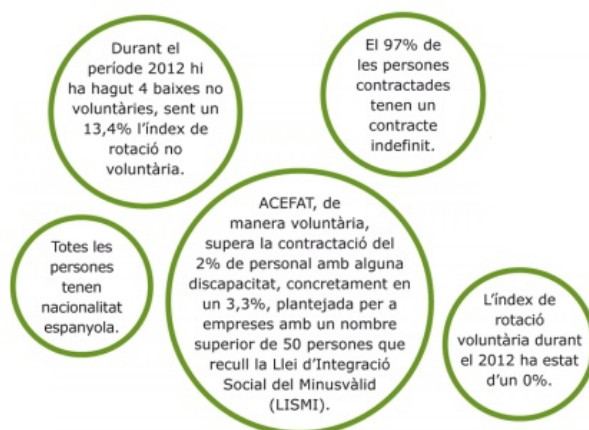
Més enllà de la perspectiva de gènere, ACEFAT té una visió global de la **igualtat d'oportunitats** que implica una gestió activa de la **diversitat** a l'empresa amb l'objectiu de treballar pel **benestar dels treballadors i treballadores**. Fet reconegut amb la **desena posició del Best Workplaces PIMES Espanya 2012**, llistat dels Millors Llocs per Treball elaborat per la consultora Great Place to Work®, referent internacional en consultoria d'investigació i gestió de Recursos Humans. Entre d'altres, els valors d'empresa que es premia són: **la conciliació de la vida familiar i la laboral, el tracte just i equitatiu cap a homes i dones i la flexibilitat**.

PERFIL DE LA PLANTILLA I IGUALTAT D'OPORTUNITATS

A ACEFAT es prioritza el **contracte de tipus indefinit**, es **fomenta la formació** i l'ús de diferents **mesures per integrar la vida personal i laboral**.

A data 31 de desembre de 2012, hi havia 29 persones contractades, totes elles regides pel Conveni col·lectiu de treball per al sector d'oficines i despatxos de Catalunya.

ACEFAT té definits els salaris d'acord amb criteris estrictament objectius que contemplen la **categoria i treball a desenvolupar, el grau de responsabilitat i d'acompliment, l'antiguitat i la formació específica**.



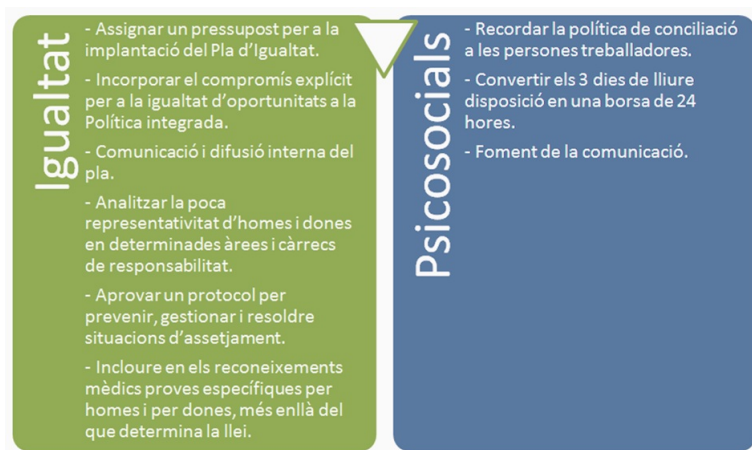
El percentatge de dones és igual o superior al 60% en totes les categories professionals, a excepció de la categoria de personal administratiu que és del 100%. ACEFAT garanteix la igualtat a l'accés dels llocs de treball mitjançant la política integrada i la implantació d'un Pla d'igualtat.

ACEFAT té una plantilla jove en la

que el 80% no supera els 45 anys. Entre el personal ja no hi ha representants de la franja d'edat menor de 26 anys.

Aquest any s'ha elaborat i implantat el pla de mesures del Pla d'Igualtat [1] així com el Pla de Mesures de Riscos psicosocials, assolint el 35,7% i el 37,5% d'accions implementades, respectivament.

[1] L'elaboració d'un Pla d'Igualtat ha estat possible gràcies a la subvenció concedida pel *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad*



BENEFICIS SOCIALS

Durant el 2012, el 60% de la plantilla (persones beneficiades/PME) ha gaudit d'alguns dels següents punts de la **Política d'Integració Vida Personal i Laboral (PIVPL)**.

La següent taula mostra la relació entre els salaris de les dones i dels homes per categoria laboral:

Salari: Salari base més imports addicionals com els basats en anys de servei, bonificacions, inclòs efectiu o valors com participacions o accions, prestacions, hores extra, temps degut i qualsevol complement addicional (per exemple, transport, manutenció i atenció infantil).

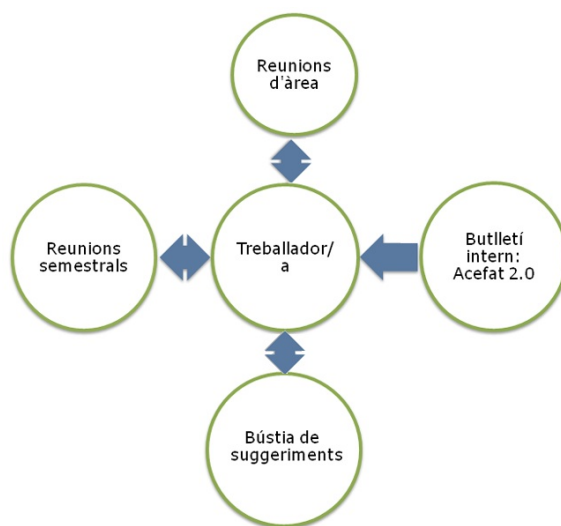
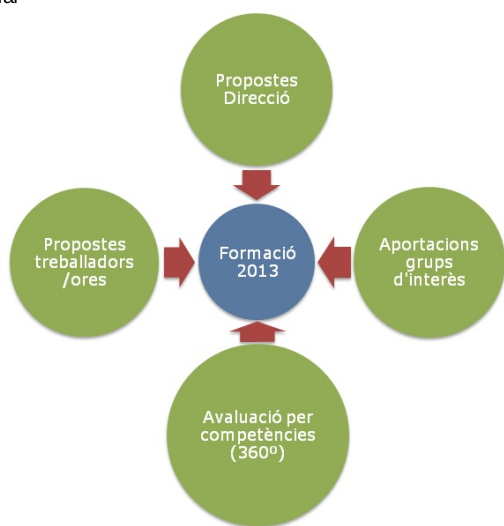
(*) Hi ha dues categories on es produeixen situacions no habituals com responsabilitats addicionals, molta antiguitat o el no compliment de tots els requeriments que comporta un lloc de treball, fet que fa que l'indicador variï considerablement. Per aquest motiu també s'ha calculat l'indicador sense aquests valors i es troba en la segona columna.

FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

Durant el 2012 s'ha portat a terme formació en les àrees d'idiomes i atenció a l'usuari. Les necessitats formatives detectades que es realitzaran durant el 2013 estan relacionades amb les següents àrees: idiomes, atenció a l'usuari, prevenció de l'assetjament. De cara al 2014 es preveu fer la formació relacionada amb la gestió del temps.

Els mecanismes d'identificació de les necessitats formatives [1]:

[1] Punt 5.3 de la PIVLP: garanteix beneficis en el cost econòmic dels estudis, hores laborals per dedicar-les a la realització d'accions formatives i flexibilitat per realitzar les formacions durant l'horari de treball.



El 79% de les persones de la plantilla han assistit a cursos de formació.

El valor d'hores del personal administratiu masculí és zero perquè no hi ha cap home en aquesta categoria professional.

El valor d'hores de formació relacionada amb la Prevenció de Riscos Laborals està disponible al punt sobre Seguretat i Salut.

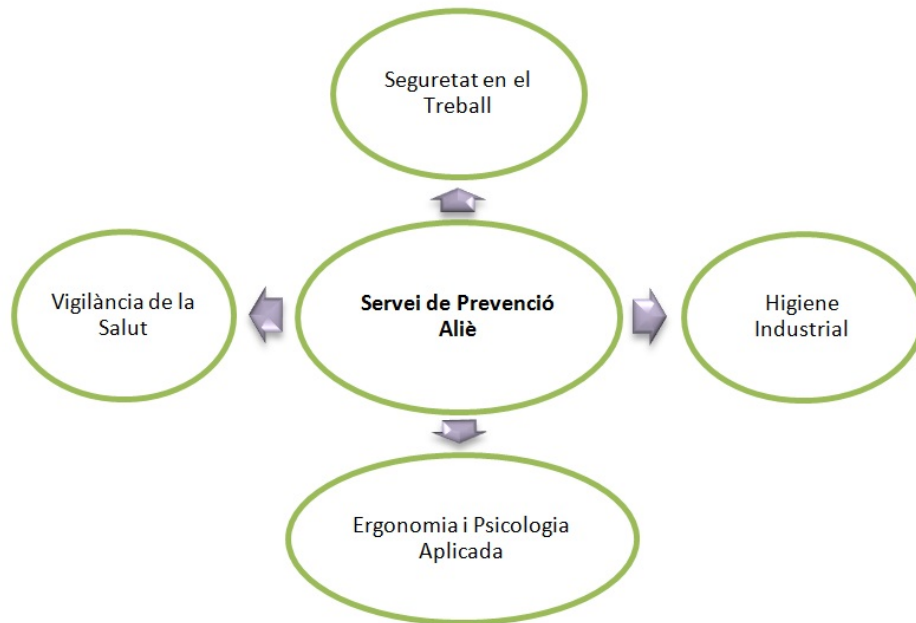
CANAL DE DIÀLEG AMB ELS TREBALLADORS

Els treballadors i treballadores d'ACEFAT disposen de diferents **mecanismes per comunicar-se internament**:

- Àrea de Qualitat urbana: 15 reunions.
- Àrea de Gestió i coordinació d'obres: 16 reunions (6 taules de serveis).
- Àrea de Recursos corporatius / Economia: 0 reunions.
- Àrea de Sistemes d'Informació: 34 reunions.

SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL

Mútua en cas d'accident laboral



OHSAS 18001:2007

La gestió de la prevenció a l'empresa és competència de la Responsable de Prevenció de Riscos Laborals.

Els objectius en l'àmbit de la Prevenció de Riscos Laborals són garantir la seguretat i salut als llocs de treball i minimitzar l'accidentalitat, motiu pel qual es desenvolupen les següents tasques: implementació de les mesures de prevenció, la comunicació i la identificació dels riscos laborals, la formació contínua i la vigilància de la salut, segons la periodicitat establerta pel Servei de Prevenció Aliè. Durant el 2013 es preveu realitzar formació específica d'emergències per tota la plantilla. Els resultats de l'avaluació dels riscos psicosocials, segons la metodologia PSQ CAT21 COPSQ, es troben a l'apartat 3.1.1 Perfil de la Plantilla i Igualtat d'Oportunitats.

Tanmateix, s'ha publicat a nivell intern el *Protocol d'actuació sobre la violència i l'assetjament al treball*.

Socis

La creació d'ACEFAT al 1990 va tenir per objectiu la mitigació, per part de les operadores de serveis, de l'impacte sobre l'activitat econòmica i els ciutadans de les obres d'infraestructures a la ciutat de Barcelona. El percentatge de participació per soci és equitatiu per totes les parts, del 14,286%.



Els pactes estatutaris regeixen el funcionament de l'empresa, així com estableixen que el representant de l'Ajuntament de Barcelona ostentarà la presidència. El president d'ACEFAT no ocupa un càrrec executiu dins de l'organització.

També es poden adoptar acords a l'assemblea general de socis o Juntes d'administradors.

A les **junes d'administració** assisteixen els administradors en representació dels Socis, el delegat de l'Ajuntament a ACEFAT i el Director Gerent per reportar sobre l'activitat de l'empresa.

- Un representant de cada soci: Ajuntament de Barcelona i sis companyies de serveis (7)
- El Delegat de l'Ajuntament de Barcelona (1)
- El Director Gerent d'ACEFAT (1)

El 100% dels assistents a les juntes d'administració durant el 2012 han estat homes.

A banda de la informació programada per a cada reunió, els socis poden sol·licitar més informació, la resposta a les seves peticions serà donada en 7 dies.

Clients

*ACEFAT considera com un dels seus **processos estratègics la satisfacció del client**, és per aquest motiu pel qual s'estableixen el **màxim de canals de comunicació** amb ells i es possibiliten processos on el flux d'informació sigui constant i bidireccional, com ara les reunions d'activitat; i l'anàlisi i gestió de les queixes i les felicitacions a les reunions d'àrea i als Comitès de Direcció.*

Durant el 2012 s'ha treballat el disseny de l'enquesta de satisfacció del client i s'han definit els següents continguts: Llicències (GiCO), Assenyalaments o permisos d'execució (GiCO), Taula de Serveis (GiCO), Gestió d'incidències IRIS (GiCO), Assistència tècnica (GiCO), Qualitat urbana (QU), Servei d'Atenció a l'usuari (SI), incidències, millores i valoració global de la Plataforma eGios (SI), incidències, millores i valoració global de la Plataforma eWise (SI).

L'enviament de l'enquesta, anàlisi i planificació d'accions es realitzarà durant el primer semestre de 2013.

Comunitat

ACEFAT centra la seva relació amb la comunitat **potenciant accions vinculades a l'activitat que desenvolupa, així com accions vinculades al territori.**

ABAST LOCAL



[AGENDA 21 BCN]

AGENDA 21

S'ha participat activament en l'elaboració dels nous compromisos del Compromís ciutadà per la sostenibilitat. L'onze de desembre es va signar el conveni pel període 2012-2022.

Col·laboració en el [cicle transicions](#), i en el reportatge [Signants en xarxa](#), realitzat amb motiu de la renovació del conveni.



INSERCIÓ MERCAT LABORAL

Durant l'any 2012, 1 persona externa a l'organització ha col·laborat en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat, adquirint així experiència en aquest camp.



BANC D'ALIMENTS DE BARCELONA

Donació de 500 euros al banc d'aliments de Barcelona.

ABAST REGIONAL



COL·LEGI D'AMBIENTÒLEGS DE CATALUNYA

Participació com a cas exemple de Sistema Integrat de Gestió en els aspectes de la qualitat, medi ambient, seguretat i salut i ètica a la tercera edició del curs Sistemes Integrats de Gestió, organitzat pel COAMB i a la Sessió sobre la comunicació de la sostenibilitat mitjançant memòries de sostenibilitat segons GRI al Curs RSE per a PIMES organitzat pel COAMB i el Dept. de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya.



BANC DE SANG I TEIXITS

ACEFAT ha estat promotora de la V campanya de donació de sang a l'edifici Mercuri, on es troben les oficines, amb la col·laboració d'Acsa-Sorigué.



3a SETMANA DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL

Participació a la Tercera Setmana de la RSE presentant mesures de caire ambiental i social implementades a les seves línies d'activitat i a la direcció de persones.



L'OBSERVATORI DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL DE LES EMPRESES

ACEFAT actualitza la informació mitjançant les memòries de sostenibilitat en el portal RSECat.

ABAST ESTATAL



GREAT PLACE TO WORK

10a posició en el llistat dels Best Workplaces PIMES Espanya 2012.

ABAST INTERNACIONAL



INSTITUT GOODALL I LA REPÚBLICA DEL CONGO

ACEFAT ha donat alguns mòbils en el marc de la campanya "Mobilitza't per la Selva", en la que participava l'Institut Vallès de Sabadell, havent pogut apadrinar l'Anzac i Kauka, dos ximpanzès a càrrec de l'Institut Goodall a la República del Congo.



SMART CITY EXPO AND WORLD CONGRESS

ACEFAT ha participat amb dues ponències en l'speak corner del Congrés.



Red Pacto Mundial
España



PACTE MUNDIAL I GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Elaboració de la memòria de sostenibilitat del 2011, donant resposta a la guia 3.1 de GRI, i als compromisos del Pacte Mundial. Des d'ACEFAT es comunica la no aparició del català com a llengua de l'informe i Pacte Mundial l'incorpora. Participació en les enquestes de millora de les dues entitats.

COMUNICACIÓ

-
- Durant el 2012 la visibilitat de l'organització als mitjans de comunicació massius disminueix un 36%.
 - Les notícies relacionades amb temes de RSE passen del 52% al 93,75% del percentatge total de notícies.
-

Proveïdors

*A l'hora de triar els proveïdors es té en compte **la qualitat del servei, el cost econòmic, la proximitat i si els productes o serveis inclouen criteris ecològics i/o de sostenibilitat en el seu cicle de vida.***

Els proveïdors més significatius per ACEFAT són aquells que garanteixen la continuïtat de negoci, principalment són els relacionats amb desenvolupament de software, hardware i amb material d'oficina.

Per a la coherència en el desenvolupament de la nostra activitat és de gran importància el paper dels proveïdors i procurem treballar conjuntament per tal d'assolir la coherència en la cadena de subministrament. Per aquest motiu es valora l'acompliment dels seus serveis i productes en els quatre àmbits que engloben el sistema integrat de gestió, així com se'ls hi sol·licita l'adhesió al compromís ètic d'ACEFAT.

Al llistat de proveïdors homologats, el nombre de proveïdors [\[1\]](#) habituals o continus és 38, i de puntuals és de 67. El 100% dels mateixos donen compliment als drets humans.

[\[1\]](#) A data 31 de desembre de 2012.

Vector ambiental



El sistema de gestió ambiental

ACEFAT integra la gestió ambiental segons la norma **ISO 14001:2004**. La planificació d'objectius es basa en la identificació **d'aspectes ambientals significatius**, els objectius del Compromís ciutadà per la sostenibilitat 2012-2022 de l'**Agenda 21 de** l'Ajuntament de Barcelona, i els principis del **Pacte Mundial**.

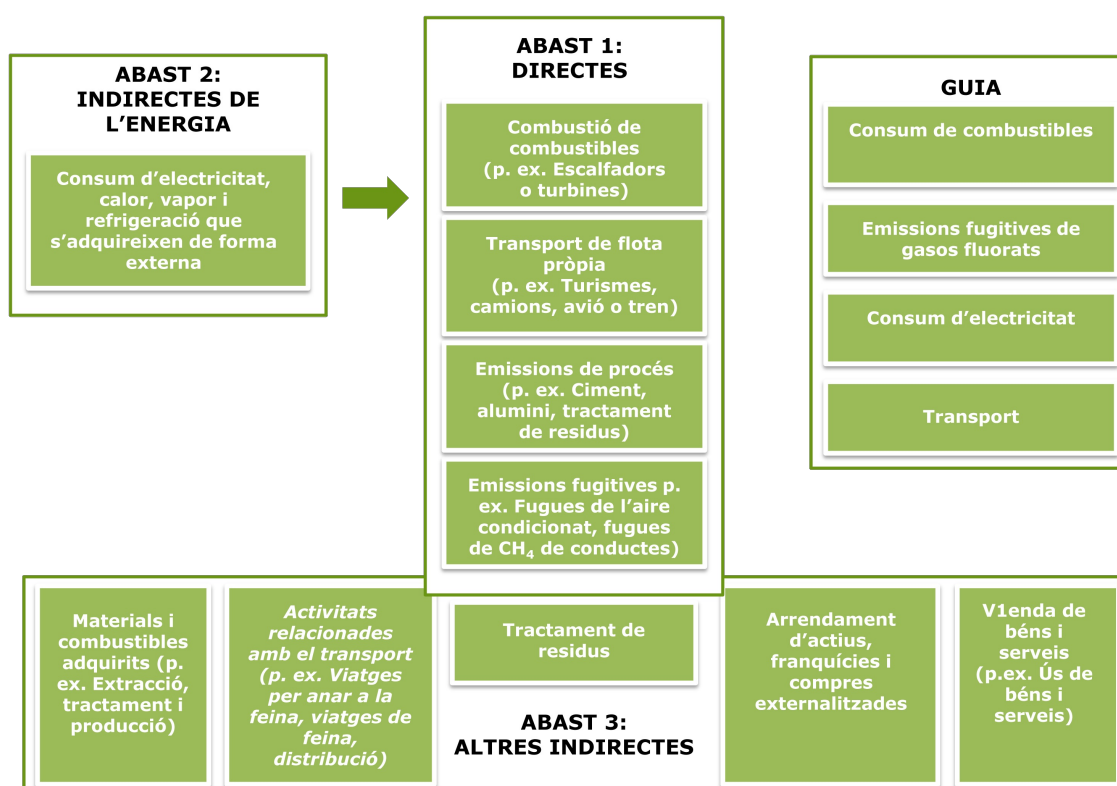
Consum de recursos naturals

ACEFAT incorpora en els criteris de compra mesures per a la disminució del consum dels recursos naturals.

ENERGIA

A nivell energètic cal destacar la disminució del consum elèctric, i el propòsit de cara al 2013 és realitzar una auditoria energètica per elaborar un Pla de mesures energètiques en un termini de cinc anys.

ABAST 1: EMISSIONS DIRECTES



A ACEFAT no es consumeixen combustibles ni disposa de cap font pròpia o que controla. No es disposa de flota pròpia. Tampoc no s'han detectat fuites dels gasos de l'aire condicionat durant el 2012.

ABAST 2: EMISSIONS INDIRECTES DE LA GENERACIÓ D'ELECTRICITAT I DE CALOR, VAPOR O FRED

El consum de fred o calor està centralitzat a tot l'edifici, i no es disposa de comptadors específics per ACEFAT ni de les dades d'aquests aspectes.

El consum d'electricitat a les oficines ha disminuït un 13% durant el període del 2012. El consum d'electricitat a les oficines per xifra de negoci ha disminuït un 7,2% durant el període del 2012 i les emissions indirectes de CO₂ equivalent [1] en relació a la xifra de negoci s'han calculat tenint en compte el consum d'electricitat [2], i han disminuït un 5% entre el 2011 i el 2012.

[1] S'ha considerat els valors pel mix elèctric (gCO₂/Kwh) facilitats per l'Oficina de Canvi climàtic a la Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (versió març 2012). Pel 2007 s'ha

considerat el mateix valor que pel 2008.

[2] No es disposa dels valors de consum de gas natural que consumeix l'edifici ni de gasoil i gasolina del transport.

A ACEFAT disposem de dos comptadors, un contractat amb una potència de 25 Kwh, i l'altre de 31,5 Kwh.

El consum elèctric del contracte de 31,5Kwh, vinculat al consum dels servidors, ha disminuït un 19% entre el 2011 i el 2012, i el consum del contracte de 25 Kwh ha disminuït un 4%.

ABAST 3: ALTRES EMISSIONS INDIRECTES

El 37% de la plantilla d'ACEFAT realitza part de la seva activitat fora de l'oficina (Tècnics de QU, Delineants i Tècnics de GiCO). El 82% d'aquest personal utilitza el transport públic.

Durant el 2012, 2 persones han utilitzat la seva moto personal, no es disposa de dades de quilometratge, però sí les ITVs conformes.

No s'han comptabilitzat les emissions dels viatges in itinere o els viatges de feina. No es disposa del consum elèctric que comporta l'externalització de part dels nostres servidors ni dels quilòmetres realitzats per l'empresa de missatgeria.

Els quilòmetres realitzats en el procés del Pla de comunicació de les obres, d'abast urbà, han estat 16.775, aplicant la metodologia que proposa l'OCCC obtenim una emissió de 3,35 tones de CO2 [1]. Un augment d'un 5,6%, dels quilòmetres. El nombre de desplaçaments nuls [2] dins del Pla de comunicació ha estat de 2, el que implica una reducció dels mateixos d'un 97% respecte del 2011.

[1] Calculat per una furgoneta Diesel amb una cilindrada 4/1997.

[2] Desplaçaments en què, per diferents causes, no s'ha pogut dipositar el cartell.

PAPER

Es valora de manera positiva la disminució en el consum de paper bàsicament associada a la millora de processos.

El consum de paper reciclat [1] per xifra de negoci ha disminuït un 15%, i el de paper blanc [2] ha disminuït un 44%.

El consum de paper reciclat per plantilla mitjana equivalent ha disminuït un 9%, mentre que el consum de paper blanc s'ha reduït en un 50%.

[1] El paper utilitzat a les oficines és 100% reciclat i lliure de clor, provinent de boscos ben gestionats, certificats d'acord amb els estàndards del Forest Stewardship Council (FSC). És conforme amb l'Àngel Blau i certificat per NAPM. A més del paper s'ha comptabilitzat tot el material en paper que s'ha comprat com ara els post-its, sobres, calendaris, carpetes arxivadores, etc..

[2] El consum de paper blanc està associat a l'ús de paper DINA2.

CRITERIS AMBIENTALS A LES COMPRES: COMPRA VERDA

ACEFAT forma part de la Xarxa Compra Reciclat i manté criteris de compra verda en el material d'oficina:

Post-its i llibretes de paper reciclat, paper 100% reciclats; sobres corporatius impresos incorporant criteris de sostenibilitat

Bolígrafs i llapis que superen el 62% de material reciclat incorporat a la carcassa

Productes adhesius amb baix nivell de substàncies químiques i productes de neteja que també incorporen criteris ecològics

El 100% dels productes d'oficina i equips informàtics / ofimàtics comprats durant el 2012 han estat comprats a membres de la xarxa. El 13,6% de les compres (en euros) segueix criteris de sostenibilitat: productes reciclats, inclusió de criteris d'ecodisseny, estalvi de recursos i energia, etc..

Generació de residus

Tots els objectius ambientals del 2012 impliquen la reducció de residus generats.

A ACEFAT s'han generat durant aquest període els següents residus no especials.

Els residus especials que es generen són de les lluminàries de les lamparetes que fan un reforç a les pantalles dels ordinadors per arribar als nivells de luxometria adequats, es reciclen en el punt verd. Durant el 2012 s'ha canviat una lluminària.

TÒNER I PILES

L'origen dels residus de tòner és l'ús de les impressores i fotocopiadores d'ACEFAT, per contra, els residus de piles provenent tant de la feina desenvolupada a ACEFAT, com de l'ús personal de les persones que hi treballen.

Durant el 2012 el consum de tòner [1] es va reduir en un 2%. En termes relatius, segons la xifra de negoci, ha augmentat el consum un 5%. El pes de piles per valoritzar ha augmentat un 50%.

[1] No hi ha cap aportació externa i tot tòner consumit és valoritzat.

En termes absoluts, es detecta una variació entre la disminució del percentatge de consum de paper, un 21%, i el del consum de tòner, un 2%. Aquesta diferència pot venir donada perquè no hem tingut en compte l'estoc de paper per fer els càlculs, així com el fet que no tota la compra de paper va associada amb paper que s'utilitza per imprimir.

Tanmateix, durant el 2014 es millorarà l'elaboració del seguiment del consum de paper, controlant també l'estoc.

PAPER

En les últimes memòries de sostenibilitat, s'ha pogut observar com el % de paper reciclat respecte del consumit augmenta any rere any. Durant el 2012, va haver-hi una mudança interna, realitzada el mes de maig, que va permetre revisar i reciclar documentació ja obsoleta. Aquest fet, juntament amb l'entrada de paper de l'exterior com correu, diaris, publicitat, caixes de material, etc., justificaria aquest augment del percentatge.

PLÀSTIC I VIDRE

El consum de plàstic per Plantilla Mitjana Equivalent ha disminuït un 14%, i el de vidre ha disminuït un 34%, respecte de l'any anterior.

Es disposa de valors aproximats dels consums de plàstic i vidre:

Plàstic i envasos 2012: 80,6 litres/any PME

Vidre 2012: 4 litres/any PME

Formació i sensibilització ambiental

*ACEFAT entén la informació i sensibilització ambiental com una **estratègia per promoure canvis en els processos que desenvolupa.***

A nivell intern s'ha informat sobre la matèria ambiental mitjançant el correu electrònic i l'ACEFAT 2.0, el butlletí de l'empresa. Tanmateix, s'ha demanat retorn i aportacions en l'àmbit ambiental, mitjançant les reunions semestrals del Sistema Integrat de Gestió.

A nivell local, i integrat en els seus processos d'activitat, ACEFAT realitza diferents accions d'informació i conscienciació, a l'incloure criteris ambientals en l'activitat de l'organització i promovent bones pràctiques ambientals a les obres de serveis, anomenades **“Calidad Urbana, Accesibilidad y Medio Ambiente”**. Al setembre del 2012 es va realitzar una sessió informativa i hi van assistir 13 persones.

Altres activitats que s'han realitzat durant el 2012 en relació amb la informació i la sensibilització ambiental han estat:

- 1. Publicació de la 3a memòria de sostenibilitat d'ACEFAT, període 2011.**
- 2. Publicació de l'Informe de Progrés del Global Compact, Període 2011.**
- 3. Participació a la 3a SETMANA de la RSE a Catalunya.**
- 4. Participació en les ENQUESTES DE MILLORA:** Club EMAS, Global Reporting Initiative, Pacte Mundial.
- 5. Participació en L'ANUARI PER PIMES de Mediaresponsable.**
- 6. Participació com a CAS EXEMPLE EN DUES ACCIONS FORMATIVES:** a) **Curs sobre els Sistemes Integrats de Gestió** organitzat pel Col·legi d'Ambientòlegs (COAMB), on hem estat cas exemple d'un sistema integrat de gestió en 4 àrees (qualitat, medi ambient, prevenció i gestió ètica), i una **Sessió sobre la comunicació de la sostenibilitat**, mitjançant memòries de sostenibilitat segons GRI, al **Curs RSE per a PIMES** organitzat pel COAMB i el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya.

Vector econòmic



Línies d'activitat

L'objectiu d'ACEFAT a nivell econòmic, durant el 2012, ha estat el de **perseverar en la política de contenció de costos i optimització de recursos**, tot sense deixar de cobrir les expectatives i necessitats dels seus clients. D'un altra banda, **des del punt de vista tecnològic, l'exercici ha estat enfocat com un any de transició per la consolidació i l'estabilització de la configuració de les plataformes eGios i eWise.**

En contrast amb el que es va observar al 2011, l'activitat realitzada pels diferents operadors a la via pública s'ha ajustat a les previsions inicials, per la qual cosa no s'han observat desviacions econòmiques destacables a les diferents línies de negoci ni entre els diferents clients.

Les línies de negoci operatives durant el 2012 han estat:

- **Gestió i coordinació d'obres:** Tramitació i gestió dels permisos d'obra de serveis dels promotors que volen obrir la via pública de Barcelona.
- **Assistència tècnica:** Dibuix dels traçats de les obres de serveis.
- **Qualitat urbana:** Seguiment de les obres de canalització tramitades per ACEFAT per tal de garantir l'acompliment de les ordenances municipals.
- **Pla de comunicació:** Confecció i gestió dels cartells, les etiquetes d'obra, i els avisos d'escala, que informen sobre les obres.
- **eWise:** Plataforma web que permet facilitar la informació dels serveis existents.
- **Tramitació d'incidències:** Tramitació d'incidències relacionades amb les obres de serveis a la ciutat de Barcelona que arriben directament a ACEFAT o derivades pel programa IRIS, eina de tramitació d'incidències de l'Ajuntament.

Gestió, coordinació i tramitació d'obres de serveis

GESTIÓ I TRAMITACIÓ

630 llicències

Assenyalaments:

627 canalitzacions

2.815 ramals

8.696 avaries i cales

Longitud obra: 77.377 m

COORDINACIÓ

Coordinació del 100% de les obres programables

338 punts de coordinació

742 obres coordinades

2.172 m estalviats

Taula de serveis: 6 sessions i 12 temes

Assistència tècnica

PROJECTES ENDESA

215 canalitzacions i 787 ramals

AS-BUILT ENDESA

23 canalitzacions

PROJECTES ALTRES PROMOTORS

2 canalitzacions i 4 ramals

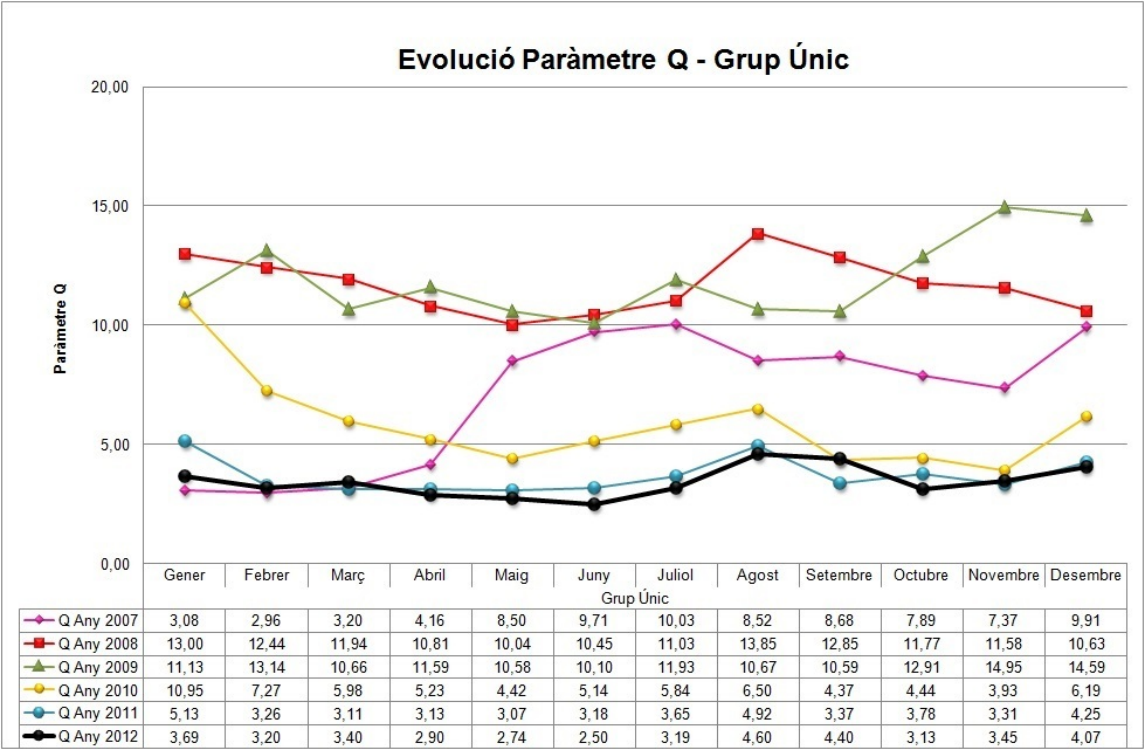
ALTES EGIOS

347 grafiats

Qualitat urbana

QUALITAT URBANA

1.314 obres controlades
 10.030 visites
 567 actes de replanteig
 Total reclamacions tramitades: 510
 Total consultes tramitades: 49



Control d'elements de superfície, gestió d'incidències i consultes

INCIDÈNCIES I CONSULTES

561 incidències Iris
559 incidències rebudes per altres conductes
82 consultes sobre execució d'obres
138 consultes a l'arxiu històric

ELEMENTS DE SUPERFÍCIE

16.626 armaris controlats al 2012
62.958 censats fins el 31/12/12
720 comunicacions armaris amb risc

En vermell s'han marcat les zones de Barcelona on, a data 31 de desembre del 2012, s'ha realitzat l'inventari dels elements de superfície (caixes i armaris).



Expedient telemàtic

Durant el 2012, s'ha incorporat les següents millores a l'eGIOS:

- Millores operatives de la signatura electrònica
- Implementació de l'e-Notificació
- Connexió amb plataforma Sicoi i Acer (amb webservice)
- Millores operatives per la gestió d'informes tècnics de llicències
- Assenyalament electrònic amb porta-signatures
- Informe tècnic amb signatura electrònica

eGios

163 entitats (41 administració + 122 promotors)
1.080 usuaris

Formació

1 curs de formació eWise
10 cursos de formació eGios web
5 cursos de formació eGios oficina

Signatura electrònica

472 relacions
639 notificacions de llicències
1275 assenyalaments
320 informes tècnics

Plataforma eWise (Web d'Informació de Serveis Existents)

Les principals línies de treball entorn l'eWise es donen en la incorporació de millores a l'aplicació, l'augment de publicadors i l'augment del nombre d'usuaris. En aquests tres aspectes, cal destacar: Les millores tecnològiques com ara l'ampliació de les zones seleccionades en els projectes de serveis existents, davant la demanda, sobretot, per part de l'administració local i empreses que treballen en entorns rurals per poder realitzar grans obres lineals i POUMs

Les novetats en els serveis publicats durant el 2012:

- La publicació de les xarxes de sanejament, aigües freàtiques i refugis de l'Ajuntament de Barcelona
- Publicació de les xarxes gestionades per Sorea (desplegament progressiu)
- Mòdul Decret 929 de Gas
- Publicació de serveis del grup Agbar: Aigües d'Elx, Aigües d'Alacant i Sorea (Castelló)

L'efectivitat de les Peticions de Serveis Afectats: 90,5%

842 nous usuaris
38.622 peticions de projectes

Servei d'Atenció a l'Usuari

El nombre total de consultes al Servei d'Atenció a l'Usuari han estat 3779.

Estat del valor afegit

* 2.100 euros formen part de la Subvenció rebuda per part del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad amb l'objectiu de la Implementació d'un Pla d'Igualtat.

Degut a la forma jurídica d'ACEFAT no es paga impost de societats.

Balanç 2012

Els comptes anuals de l'empresa són aprovats per l'assemblea general de socis, a la Junta d'administradors, i dipositats en el Registre Mercantil. Tanmateix, encara que les circumstàncies legals no ho requereixen, els comptes de la societat s'auditen anualment.

Objectius i reptes



Objectius i reptes ambientals

*Els objectius ambientals que es van plantejar durant el 2012 es basen en els **aspectes ambientals significatius de l'entitat**, i estan **alineats amb els compromisos adquirits amb el Pacte Mundial i amb el Compromís ciutadà per la Sostenibilitat - Agenda 21**.*

Objectius i reptes socials

*Els objectius marcats durant aquest període **incideixen en les persones treballadores, el clima laboral i la prevenció en relació a casos d'assetjament sexual, o violència psicològica o física.***

Objectius i reptes econòmics

*Entre els objectius del 2012 cal destacar la **implementació de la signatura electrònica d'assenyalament i l'enotificació**, així com els reptes de futur del 2013 que es basen en les **millores de serveis pels clients i en millores organitzatives**.*

GRI i el Pacte Mundial

Taula d'indicadors GRI i Pacte Mundial

Indicadors de perfil

Enfocaments de gestió i indicadors de desenvolupament

Acompliment econòmic

Acompliment ambiental

Acompliment social. Pràctiques laborals

Acompliment social. Drets humans

Acompliment social. Comunitat

Acompliment social. Responsabilitat de producte

Legal notice

This document was authored and rendered using the [Wizness Publisher](#)

[Learn more about Wizness](#)